

Risposte a domande di chiarimento per la gara avente ad oggetto la: "Fornitura di una piattaforma tecnologica integrata per il Servizio Conciliazione Clienti Energia istituito presso Acquirente Unico S.p.A."

Domanda n.1:

In riferimento alle certificazioni richieste, si vuole sapere se sia possibile partecipare al bando con i certificati in fase di rinnovo/ottenimento.

Risposta n.1:

Si comunica che le certificazioni devono essere in possesso della società che partecipa alla gara al momento della presentazione dell'offerta.

Domanda n.2:

Rif. Capitolato tecnico

Licenze. Per quantificare il costo delle licenze avremmo bisogno di conoscere i seguenti elementi:

- 1) Numero di utenti (cittadini/delegati) annuali registrati al sistema
- 2) Numero di conciliatori
- 3) Numero di supervisor
- 4) Numero utenti help desk
- 5) Numero di utenti segreteria

Risposta n.2:

- 1) Numero di utenti (cittadini/delegati) annuali registrati al sistema: 40.000 (v. Capitolato Tecnico, pag. 92)
- 2) Numero di conciliatori: 100 (v. Capitolato Tecnico, pag. 92)
- 3) Numero di supervisor: 5
- 4) Numero utenti help desk. Intendiamo che il quesito riguardi l'Help Desk Tecnico richiesto al Fornitore: 15
- 5) Numero di utenti segreteria: 10

Domanda n.3:

Nel vostro documento è riportato che ogni anno saranno registrati un massimo di 40000 utenti esterni e che una volta terminate le pratiche dopo un certo tempo essi verranno rimossi dal sistema.

In riferimento a tale aspetto, qual'è il numero massimo di utenze esterne che saranno registrate sul sistema contemporaneamente perché con pratiche aperte?

Risposta n.3:

Considerato un accesso "flat" dei 40.000 utenti, stimiamo di avere 40.000/12 nuovi utenti/mese; considerato inoltre che mediamente una pratica resta aperta per 3 mesi, si può ipotizzare un numero massimo di utenti/mese con pratiche aperte pari a circa 10.000 (40.000/12*3).



Domanda n.4:

Quali sono i tempi medi di gestione di una pratica in mesi?

Risposta n.4:

Assumiamo di avere tempi medi di gestione di 3 mesi.

Domanda n.5:

In riferimento alla realizzazione del single sign on, nella vostra infrastruttura viene già utilizzato un prodotto? In caso positivo quale? In caso negativo, le licenze del prodotto che si deciderà di usare per la realizzazione del single sign on dovranno essere incluse nell'offerta?

Risposta n.5:

Attualmente non viene utilizzato un prodotto specifico per il single sign on.
Qualora il Fornitore decida di utilizzare un prodotto fornito su licenza, le relative licenze dovranno essere incluse nell'offerta.

Domanda n.6:

Rif. III.2.3) Punto B Capacità tecnica

Viene accettato da parte dell'ente l'avvalimento della certificazione ISO 27001 da parte della mandante?

Risposta n.6

No

Domanda n.7:

Viene richiesto:

Il punto III.2.3) lettera c) del Bando di gara recita: l'impresa è in possesso della certificazione PMP (Project Management Professional) posseduta da almeno una risorsa che risulti dipendente dell'impresa (in caso di Associazione Temporanea di impresa il requisito deve essere posseduto dalla Mandataria). Si chiede di sapere se la mandataria può utilizzare una persona certificata PMP di altra azienda utilizzando l'avvalimento.

Risposta n.7:

Si, a condizione che la persona certificata sia utilizzata nell'ambito del servizio oggetto della presente gara per tutta la durata del servizio.

Domanda n.8:

Viene richiesto:

Dettagliare le esigenze del Servizio Conciliazione e le componenti della Piattaforma che dovranno essere adeguate per consentire ampliamenti del dimensionamento iniziale. Si chiede la possibilità di effettuare un sopralluogo per conoscere in dettaglio la piattaforma attualmente in uso. A tal proposito, per poter redigere l'offerta tecnica al meglio a valle delle risposte di chiarimenti e dell'eventuale sopralluogo, si richiede il differimento dei termini di consegna dell'offerta.

Risposta n.8:



La piattaforma attualmente in uso “è erogata come servizio da un fornitore esterno ad AU” (cfr. pag. 7 del Capitolato Tecnico). Non è dunque presente alcuna installazione in sede AU. La richiesta di sopralluogo è pertanto impraticabile. Il differimento dei termini di consegna dell’offerta non è possibile.

Domanda n.9:

Viene richiesto:

Nel modulo di offerta Economica al P.to 7 – Firma digitale “one shot”. Si chiede la possibilità di far effettuare, tramite la piattaforma di conciliazione, le attività di riconoscimento “de visu” (obbligatorie per Legge) direttamente dal Conciliatore.

Risposta n.9:

Si ribadisce quanto indicato nel Capitolato Tecnico (p. 65), in cui viene precisato che “Il certificato qualificato dovrà essere rilasciato in modalità telematica, attraverso l’utilizzo della stanza virtuale, a cura di una persona fisica afferente ad AU (es. il Conciliatore), da individuare in fase di analisi di dettaglio), che procederà all’identificazione della Parte ...”

In altri termini, il Conciliatore è uno dei possibili soggetti che effettueranno il riconoscimento in stanza virtuale, ferma restando l’individuazione di tale soggetto in fase di analisi di dettaglio.

Domanda n.10:

Viene richiesto:

Nel modulo di offerta Economia al P.to 9 Archiviazione sostitutiva Documenti Piattaforma SCCE Canone annuale – OPZIONALE – per 60 GB per 3 anni. Per Canone annuale OPZIONALE dobbiamo considerare la possibilità che il Servizio di Conservazione possa non essere ordinato nel contesto della Gara?

Risposta n.10:

Si ribadisce quanto indicato nel Capitolato Tecnico (pagg. 109-110, punto 11.3): “Al Fornitore potranno essere richiesti, a discrezione di AU, i seguenti servizi opzionali: ... 2. Archiviazione sostitutiva dei documenti nella piattaforma SCCE per un massimo di 3 anni; ... AU si riserva di richiedere a suo insindacabile giudizio la prestazione al Fornitore dei suddetti servizi opzionali”.

I servizi opzionali, in quanto tali, potranno essere richiesti solo a discrezione di AU.

Domanda n.11:

Il canone per l’invio degli sms/gestione delle stanze virtuali/gestione firme digitali /archiviazione sostitutiva documenti concorre al calcolo dell’offerta economica oppure è una voce di costo a parte?

Risposta n.11:

Si ribadisce quanto indicato nel Capitolato Tecnico (pag. 109, punto 11.2): tra le Voci dell’offerta economica sono espressamente citati i canoni per l’invio di SMS (pag. 109, Voce 8), gestione stanze virtuali (Voce 6), firme digitali (Voce 7) archiviazione sostitutiva (Voce 9).



Domanda n.12:

Il canone mensile di invio SMS / firma digitale one shot / stanze virtuali è calcolato considerando una media di utilizzo mensile per ciascun servizio. Cosa succede se al termine del mese solare viene superata?

Risposta n.12:

Si precisa che, in accordo con quanto indicato nel Capitolato Tecnico (pag. 92), la remunerazione dei servizi viene effettuata a consumo/consuntivo. Il Fornitore verrà remunerato esclusivamente per la quantità di servizio effettivamente prestata.

Domanda n.13:

Nel calcolo del canone mensile per le stanze virtuali qual è la durata che bisogna considerare per ciascuna stanza? Eventuali proroghe dell'utilizzo di una stanza sono considerate in termini di contabilizzazione del servizio al pari di una nuova prenotazione per lo slot temporale che rappresenta l'unità di misura della prenotazione?

Risposta n.13:

Ciascun incontro virtuale ha durata pari ad 1 ora (Capitolato Tecnico, pag. 109, punto 11.2 Voce n. 6) e ciascuna stanza virtuale deve essere disponibile per gli incontri dalle 9 alle 18 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi (Capitolato Tecnico, pag. 101). Le proroghe sono considerate come nuova prenotazione dello slot temporale.

Domanda n.14:

Il servizio di archiviazione sostitutiva dei documenti è considerato OPZIONALE nella scheda economica dell'offerta mentre nel capitolato tecnico viene considerata obbligatoria a norma CAD. A quale delle due voci fare riferimento?

Risposta n.14:

Il servizio di archiviazione sostitutiva dei documenti è considerato servizio OPZIONALE e potrà essere richiesto solamente a discrezione di AU.

Domanda n.15:

Per la realizzazione dei report standard si possono usare le licenze Business Objects (BO versione XI R2) già in possesso oppure occorre utilizzare altri prodotti di cui occorre fornire anche i costi di licenza?

Risposta n.15:

No

Domanda n.16:

La funzionalità Registrazione Unica deve essere predisposta per garantire l'accesso ad altre applicazioni in single sign on? L'eventuale predisposizione del single sign on è oggetto di questa fornitura?

Risposta n.16:

Si ribadisce, come previsto nel Capitolato Tecnico (pag. 9) che la Registrazione Unica dovrà consentire l'accesso a diversi servizi offerti da AU e, in particolare, al Portale Clienti dello Sportello ed alla Piattaforma SCCE (inclusi i servizi di stanza virtuale ed altri).

La predisposizione della Registrazione Unica dovrà riguardare almeno i due servizi su indicati.



Domanda n.17:

La gestione dell'agenda dei conciliatori, con tracciamento impegni preesistenti come ferie, corsi di aggiornamento etc etc è oggetto della fornitura o erogato da sistemi di AU da integrare nella piattaforma SCEE?

Risposta n.17:

L'agenda di cui si chiede la predisposizione è oggetto della presente Gara (v. Capitolato Tecnico, paragrafo 5.3.4, pag. 35).

Domanda n.18:

Quanti sono i possibili template mail / PDF / SMS da generare? I template PDF che lunghezza media in termini di pagine hanno?

Risposta n.18:

I template per i documenti PDF sono quelli riportati al paragrafo 6.3.6 del Capitolato Tecnico (pag. 60) e la lunghezza media è circa 2 pagine.

Quanto alle e-mail (alert di notifica), il template è unico ed il suo contenuto riflette il documento PDF (inserito in piattaforma) cui è collegato;

Relativamente agli sms, il template è unico, analogamente alle e-mail.

Come più volte ripetuti nel Capitolato tecnico resta ferma la possibilità da parte di AU di integrare/modificare l'elencazione dei template dei documenti PDF indicata nel Capitolato Tecnico e, più in generale, di diversificare i template (anche di e-mail e sms) in sede di progettazione di dettaglio.

Domanda n.19:

Si chiede di confermare che i CV che devono essere allegati nell'Offerta tecnica possano essere presentati in forma anonima.

Risposta n.19:

Sì.

Domanda n.20:

Non essendo previsto nei documenti di gara alcun riferimento al contesto applicativo attualmente in essere presso codesta Stazione Appaltante, si chiede di chiarire quali siano le licenze Oracle che sono nelle disponibilità attuali o future per le quali non considerarsi alcun onere per l'aggiudicatario.

Risposta n.20:

Le licenze Oracle utilizzate dalla scrivente Stazione Appaltante sono indicate a pag. 80 del Capitolato Tecnico, ossia: Oracle DBMS 12 c, senza limitazione di numero.



Domanda n.21:

Con riferimento all'importazione dati delle applicazioni attuali di AU, si richiede se è necessario l'inserimento automatico di tali informazioni oppure è sufficiente importare i dati degli operatori AU e degli eventuali Conciliatori?

Risposta n.21:

Si rinvia al Capitolato Tecnico, punto 7.4, pag. 91, il cui dettaglio verrà definito in sede di progettazione esecutiva.

Domanda n.22:

Si richiede se è possibile far utilizzare agli operatori, in particolare ai Conciliatori, un programma di editor esterno come Microsoft Office o OpenOffice per la redazione dei verbali, sulla base di documenti già precompilati dal gestionale oppure tutto deve essere creato/modificato da editor di testo incluso (es. ckeeditor)

Risposta n.22:

Il Fornitore ha discrezionalità al riguardo, fermi restando i requisiti indicati al paragrafo 6.3.6. del Capitolato Tecnico (pag. 62), le modalità di protocollazione indicate al paragrafo 6.3.7. (pag. 63) e quanto richiesto in relazione alle postazioni di lavoro utente (paragrafo 7.5, pag. 92).

Si ribadisce che la definizione puntuale della soluzione che verrà implementata dovrà essere svolta in sede di progettazione di dettaglio (cfr. Capitolato Tecnico, paragrafo 6.3.6., pag. 62).

Domanda n.23:

Si richiede di specificare la differenza tra un conciliatore interno e uno esterno?

Risposta n.23:

Si rinvia a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, paragrafo 5.3.6, pag. 37.

Domanda n.24:

Con riferimento al Protocollo informatico, si chiede di meglio specificare la parte relativa protocollo informatico esterno al gestionale e si chiede quando sarà necessario lo sviluppo di questa interfaccia.

Risposta n.24:

Si rinvia ai dettagli forniti nel Capitolato Tecnico, paragrafi 6.3.7. (Protocollo) e 7.4.11 (Interfaccia Protocollo). Lo sviluppo di questa interfaccia dovrà avvenire nelle prime fasi di esecuzione delle attività.

Domanda n.25:

Si richiede se l'hardware è fornito direttamente da AU e se verrà utilizzato solo per l'applicazione oggetto del bando. Se è fornito da AU, si richiedono le specifiche hardware e software ed un sopralluogo. Per questo si richiede il differimento di tempi di consegna dell'offerta.



Risposta n.25

Si conferma che l'hardware è fornito direttamente da AU (v. Capitolato Tecnico, paragrafo 7.3).
Le specifiche hardware e software sono indicate nel medesimo paragrafo. Poiché, come indicato nel paragrafo su indicato verrà utilizzato un ambiente virtuale VMware, non si ritiene necessario alcun sopralluogo.

Domanda n.26:

Nel capitolato tecnico viene indicato ORACLE come sistema di database. E' strettamente necessario usare ORACLE o si possono utilizzare sistemi open source come MYSQL?

Risposta n.26

Si conferma quanto indicato al Capitolato Tecnico, paragrafo 7.4.3, pag. 80: è dunque possibile utilizzare sistemi diversi da Oracle DBMS. Le eventuali licenze d'uso dovranno essere indicate in sede di Offerta.

Domanda n.27:

Con riferimento al punto 7.4.12 del Capitolato tecnico, viene scritto che la piattaforma dovrà utilizzare la posta elettronica gestita da AU via Microsoft Exchange. Si chiede conferma della possibilità di utilizzare sistemi di memorizzazione interna alla piattaforma che permettano comunque di spedire dalla piattaforma stessa ma di ricevere le eventuali risposte tradizionalmente (cioè senza interfacciarsi con Exchange in modo da non interferire col lavoro dei sistemisti AU)?

Risposta n.27

Si ribadisce che non è possibile: v. Capitolato Tecnico, paragrafo 7.4.12, pag. 89 "Per l'invio delle e-mail il Fornitore dovrà utilizzare il sistema di posta elettronica in uso presso AU".

Domanda n.28:

Con riferimento al punto 6.4 del Capitolato Tecnico, si richiede se è sufficiente che il sistema di sala virtuale abbia la funzionalità di lavagna e quella di condivisione del desktop con cui un utente condivide un file word che viene editato in tempo reale e visto, sempre in tempo reale, da tutti i partecipanti.

Risposta n.28

I requisiti della stanza virtuale sono indicati nel paragrafo citato.
La "funzione di condivisione dello schermo" (pag. 68) è soltanto uno di tali requisiti e consiste nella "visualizzazione contestuale di quanto presente sul pc di uno di essi [ossia di uno degli utenti della stanza virtuale] (incluso l'accesso a siti esterni)". (pag. 68)

Domanda n.29:

Con riferimento al punto 7.4.7 si richiede di specificare meglio la richiesta.

Risposta n.29

Non risulta chiaro a quale delle richieste contenute nel paragrafo 7.4.7. faccia riferimento il Quesito. Non è pertanto possibile rispondere.